



Pannon Egyetem

Informatikai Igazgatóság

IT támogatás rendelkezésre állásának rendje a veszprémi telephelyen hálózati és kiszolgálói területen

I. Rendelkezésre állási időablakok

- A Pannon Egyetem alaptevékenysége a következő időablakokban valósul meg**
 - Általános munkarend: H – Cs 7:30 – 16:00; P 7:30 – 13:30
 - Kötetlen munkarend: H – P 7:00 – 19:00
 - Oktatási tevékenység: H – P 8:00 – 20:00; szombat: 8:00 – 18:00
- Készenléttel lefedendő időablakok:**
 - H – Cs 16:00 – 19:00
 - P: 13:00 – 19:00
 - Szombat: 8:00 – 18:00 (levelezős oktatási napokon)

II. Rendelkezésre állás biztosítása a hálózati és kiszolgálói szolgáltatások esetén

- Az általános munkarenden kívüli lefedendő időablakokra az INI készenlétet biztosít a hálózati és kiszolgálói szolgáltatások körében.
- Az INI a "Készenléttel lefedendő időablakok" alatt ügyeleti telefonszámot biztosít a bejelentések megtételére.
- Készenlét alatt hívható telefonszám: **+36 30 315-8380**
- A bejelentőt arra kérjük, hogy telefonon értesítse a készenlétben lévő INI munkatársat. A hibabejelentő e-mail címek üzemelnek készenlét alatt is, tehát megkeresés küldhető írásban, azonban készenlét alatt az INI munkatársa a hibabejelentő rendszerbe e-mailben érkezett jelzéseket aktívan nem figyeli.
- A készenlétben lévő INI munkatárs kötelese
 - a készenlét teljes időtartama alatt olyan helyen tartózkodni, ami telefonhívások fogadására, valamint munkavégzésre alkalmas,
 - a rendelkezésre állás időtartama alatt munkára képes állapotát megőrizni és a munkáltató utasítása szerint munkát végezni,
 - a hívásokat fogadni,
 - szükség esetén a telephelyre beutazni.
- A készenlétben lévő INI munkatárs a bejelentőtől kapott információ alapján klasszifikálja a bejelentést a következő kategóriák szerint:
 - Magas prioritású bejelentés: oktatási tevékenységet vagy munkavégzést gátló hiba bejelentése.
 - Közepes prioritású bejelentés: az oktatási tevékenységet vagy a munkavégzést a bejelentett hiba nem gátolja, azonban a készenléti időablak alatt lejáró határidőjű feladat elvégzéséhez szükséges a beavatkozás, segítségnyújtás.
 - Alacsony prioritású bejelentés: az oktatási tevékenységet vagy a munkavégzést nem gátló, a készenléti időablak alatt nem lejáró határidőjű feladat elvégzéséhez szükséges beavatkozás.



Pannon Egyetem

Informatikai Igazgatóság

7. Az előző pont szerinti klasszifikáció alapján a készenlétben lévő INI munkatársnak az alábbiak szerint kell eljárnia:
 - a. Magas prioritású bejelentés esetén a hiba elhárítását a bejelentéstől számított 30 percen belül meg kell kezdeni elsősorban távoli menedzsment megoldáson keresztül. Amennyiben a bejelentett hiba okának feltárása érdekében szükséges, a készenlétben lévőnek a veszprémi telephelyen meg kell jelennie legfeljebb annyi időn belül, mint amennyi idő alatt lakhelyéről a veszprémi telephelyre el lehet jutni.
 - b. Közepes prioritású bejelentés esetén törekedni kell arra, hogy a bejelentés megoldása hamarabb meg tudjon valósulni, mint a lejáró határidő.
 - c. Alacsony prioritású bejelentés esetén a készenlétben lévő INI munkatársnak nem kötelessége a hiba készenlét alatti megoldása.
 - d. Amennyiben magasabb prioritású bejelentés érkezik az annál alacsonyabb prioritású bejelentés kezelése folyamán, az alacsonyabb prioritású bejelentés megoldását a készenlétben lévő INI munkatárs felfüggesztheti.
8. A bejelentés klasszifikálása után a készenlétben lévő INI munkatárs mérlegeli, hogy saját hatáskörébe tartozóan és szaktudásával a feladatot el tudja-e végezni, vagy további munkatársak bevonása szükséges. Amennyiben további munkatársak bevonására van szükség, azokat késlekedés nélkül értesíti.
9. Az INI a készenléti szolgáltatást a Pannon Egyetem leltárában szereplő eszközökkel kapcsolatos hibajelzések esetén nyújtja.
10. A kari pc laborok üzemeltetése nem tartozik az INI hatáskörébe. Ezeket a szükséges szakértelemmel és jogosultsági szinttel rendelkező kari rendszergazdák üzemeltetik. Ezért a pc laborok esetében a karok döntése, hogy a "Készenléttel lefedendő időablakok" idejére biztosít-e készenléti szolgáltatást. Amennyiben a kar nyújt ilyen szolgáltatást, az aktuálisan értesítendő kari rendszergazda telefonos elérhetőségét, a kari készenléti beosztást a karok az INI számára az adott munkahét előtt 7 nappal megelőzően eljuttatják. Erre azért van szükség, hogy a készenlétben lévő INI munkatárs a kari hatáskörbe tartozó esetekben gyorsan a megfelelő személyhez irányíthassa a bejelentőt.

III. Biztosítandó informatikai szolgáltatások

1. A napi általános munkavégzéshez, működéshez szükséges kiszolgálói elemek működésének biztosítása
 - 1.1. Hálózati szolgáltatások működtetése:
 - 1.1.1. hálózati switchek üzemeltetése,
 - 1.1.2. vezeték nélküli hozzáférési pontok, vezeték nélküli hálózatok üzemeltetése,
 - 1.1.3. DHCP szolgáltatás,
 - 1.1.4. DNS névfeloldási szolgáltatás,
 - 1.1.5. forgalomirányítás IPv4,
 - 1.2. Internet hozzáférés az Akadémiai Hálózaton keresztül.
 - 1.3. Kiszolgálói rendszerek szolgáltatásainak működtetése:
 - 1.3.1. Munkavégzési alaptervekenységhez szükséges kiszolgálók üzemeltetése:
 - 1.3.1.1. elektronikus levelezési szolgáltatás,
 - 1.3.1.2. állomány-szinkronizációs szolgáltatás
 - 1.3.1.3. Nexon\Time
 - 1.3.2. Az oktatási tevékenység végzéséhez szükséges kiszolgálói elemek működésének biztosítása:



Pannon Egyetem

Informatikai Igazgatóság

1.3.2.1. Az 1.3.1 pontban felsorolt szolgáltatások kiegészítve az oktatási tevékenységhez szükséges szolgáltatások biztosásával:

- 1.3.2.1.1. Központi Moodle rendszer,
- 1.3.2.1.2. KCA azonosítási szolgáltatás
- 1.3.2.1.3. Neptun Egységes Tanulmányi Rendszer

Hatályos: 2025. április 7. hétfő napjától visszavonásig.

Veszprém, elektronikus aláírás dátuma szerint

.....

Marton Gábor

Igazgató

Informatikai Igazgatóság